

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ECOSISTEMA TELECOM, S.A. DE C.V. EN LO SUCESIVO CIISTEC.

Los presentes términos y condiciones se encuentran elaborados en cumplimiento a los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, emitidos por el Instituto Federal de telecomunicaciones extinto hoy Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

CIISTEC, una Sociedad Anónima de Capital Variable, legalmente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y que tiene su domicilio social; Blvd. Ávila Camacho 1903 INT 600-A, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México CP 55717.

El Presente constituye un acuerdo vinculante entre CIISTEC y el Cliente y establece los términos y condiciones según los cuales el Cliente puede contratar los Servicios y las condiciones bajo las cuales CIISTEC le proporciona los mismos.

Al contratar cualquiera de los Servicios, al completar un Formulario de pedido o una Declaración de trabajo, o al utilizar o permitir que cualquier Usuario acceda o utilice cualquiera de los Servicios, el Cliente:

- a) Reconoce que ha leído, aceptado y cumplirá este Acuerdo;
- b) Acepta que la fecha de entrada en vigor del presente inicia a partir de la contracción de cada uno de los servicios (firma de contrato), la firma de un formulario de pedido, o el acceso y/o uso de los Servicios;
- c) Garantiza y declara que su representante: (i) tiene la mayoría de edad legal aplicable para celebrar un acuerdo vinculante, (ii) tiene la capacidad legal para celebrar un contrato; y (iii) Se encuentra facultado para obligarse en términos del presente Acuerdo en nombre del Cliente y vincular al Cliente a estos Términos y Condiciones.

SI EL CLIENTE NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL CLIENTE O LOS USUARIOS NO PODRÁN CONTRATAR, ACCEDER O UTILIZAR LOS SERVICIOS.

Los Servicios proporcionados por CIISTEC están destinados principalmente para uso comercial, con exclusión de cualquier otro uso, salvo que se acuerde expresamente lo contrario por escrito.

DEFINICIONES

- **Cliente / Usuario:** Persona física o moral que suscribe el Contrato con CIISTEC para la prestación de los servicios.
- **Contrato:** Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, debidamente aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) e inscrito en el Registro Público de Concesiones de la CRT.
- **CRT:** Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.
- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **PROFECO:** Procuraduría Federal del Consumidor.

- **Servicios:** Se refiere a los servicios de telecomunicaciones que comercializa y presta CIISTEC entre los que se encuentran, Internet, Telefonía, SMS.
- **Tarifas / Paquete:** Son los cargos y esquemas comerciales que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Paquete contratado, los cuales están registrados ante la CRT.
- **Equipo Terminal:** Es el equipo (módem, decodificador, teléfono) necesario para que el Usuario reciba el Servicio, el cual deberá estar debidamente homologado.
- **Información:** significa la información de contacto comercial y de facturación asociada con el Contrato; los correos electrónicos del Cliente; los registros de uso de los Servicios; los datos de configuración; y los registros de llamadas y/o mensajes de texto del Cliente generados por CIISTEC, en general cualquier tipo de información que se genere a consecuencia de la prestación del o de los servicios contratados.
- **Información Confidencial:** significa cualquier información confidencial y/o de propiedad exclusiva divulgada, en el curso y durante la Vigencia del Acuerdo, por una Parte (la "Parte Divulgadora") a otra Parte (la "Parte Receptora").
- **Plazo o Vigencia:** Periodo de contratación de los servicios.
- **Aviso de privacidad de CIISTEC:** Apartado del aviso de privacidad disponible en <https://www.ciistec.com/aviso-privacidad>.

1. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

1.1. Solicitud de Servicios. La solicitud inicial de Servicios por parte del Cliente puede realizarse mediante la firma de contrato, convenio u orden de servicio. Cada contrato u orden de servicio especificará los Servicios solicitados y contratados por el Cliente así como las Tarifas Fijas aplicables a cada Servicio, la Fecha de Inicio de los Servicios, la vigencia y en su caso la penalización por terminación anticipada.

2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

De conformidad con la Autorización otorgada por la CRT, CIISTEC está en posibilidad legal de comercializar los siguientes servicios de telecomunicaciones:

- **1. Hiperenlace (Acceso a Internet de Banda Ancha)**
Consiste en la provisión de **conectividad dedicada y redundante** mediante el uso de redes de fibra óptica y microondas de terceros concesionarios.
Incluye monitoreo proactivo y soporte de gestión operativa para minimizar latencias y optimizar el tráfico.
- **2. Hiperconecta (Comunicaciones Unificadas / Telefonía en la Nube)**

Servicio de telefonía basado en protocolos de internet (IP) y herramientas de colaboración híbrida Integración nativa con sistemas CRM, movilidad total mediante aplicativos (softphones) y estandarización de flujos de atención. La responsabilidad de CIISTEC se limita a la configuración y gestión de la plataforma en la nube, no así a la conectividad de internet ajena a CIISTEC que el cliente utilice para acceder a ella.

➤ **3. Hiperalcance (Estrategia de Contacto Omnicanal – SMS, WhatsApp y RCS)**

Servicios de mensajería masiva y comunicación interactiva para procesos de negocio y marketing. Incluye la gestión de cuentas verificadas, diseño de flujos conversacionales mediante bots y análisis de tasas de apertura superiores al 90%. CIISTEC no es responsable por el contenido generado por el cliente ni por bloqueos impuestos por los dueños de las plataformas (Meta, Google o Carriers) derivados de malas prácticas de uso.

➤ **4. Hiperblindaje (Seguridad Perimetral Administrada)**

Gestión y resguardo de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del cliente. Implementación de barreras de seguridad perimetral administradas por ingenieros certificados de CIISTEC. CIISTEC garantiza la debida diligencia en la gestión, pero el cliente reconoce que no existe la seguridad informática absoluta frente a ataques de fuerza mayor o vulnerabilidades de software de terceros.

Los términos y condiciones de contratación de cada servicio se encuentran disponibles en nuestra página web [www.ciistec.com/servicios].

3. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

3.1. Medios de contratación. Los interesados podrán contratar nuestros servicios a través de los siguientes medios:

- A través de nuestros ejecutivos de venta (cambaceo), quienes se identificarán plenamente y diseñarán una propuesta acorde a sus necesidades específicas.
- A través de una llamada telefónica a nuestra Línea de Atención a Clientes, +52 55 9020 7176
- Mediante nuestra página de Internet www.ciistec.com.

3.2. Requisitos y documentación. Para la contratación, es necesario presentar la documentación que acredite la identidad del contratante.

- Personas Físicas: Identificación oficial vigente (INE, Pasaporte, Cédula profesional), comprobante de domicilio y Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses.
- Personas Morales: Acta constitutiva inscrita en el Registro Público, poder del representante legal con facultades para contratar, identificación oficial del representante, comprobante de domicilio y Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses, Opinión de cumplimiento SAT.

3.3. Validación de cobertura. La contratación estará sujeta a la factibilidad técnica y disponibilidad del servicio en el domicilio proporcionado por el Cliente. La validación de cobertura corre a cargo de CIISTEC y deberá validarse previamente, en el entendido que esta actividad se realizará siempre de manera previa a la contratación.

4. PRECIOS, TARIFAS Y FACTURACIÓN.

4.1. Publicación de tarifas. Las Tarifas, Paquetes y Promociones vigentes, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en nuestra página de Internet [[www.ciistec.com/tarifas\[RM1.1\]](http://www.ciistec.com/tarifas[RM1.1])] y en el portal de Internet del CRT (Registro Público de Concesiones).

4.2. Forma de pago. Los pagos deberán realizarse a la cuenta bancaria de CIISTEC, dicha información será proporcionada al Cliente por conducto de la factura de servicios, así como en el Contrato suscrito por las partes.

4.3. Facturación.

- ✓ Los servicios se facturarán de manera mensual y anticipada. En caso de meses incompletos (contratación), se cobrarán solo los días efectivos de servicio esta condición aplica únicamente en el primer mes de servicio.
- ✓ El Cliente acepta recibir su factura de manera electrónica en el correo que proporcione para tal efecto.
- ✓ El Cliente deberá notificar cualquier cambio de domicilio fiscal con al menos 30 días naturales de anticipación para garantizar la correcta emisión de sus facturas.

5. DERECHOS DEL CLIENTE Y ATENCIÓN A QUEJAS.

5.1. Portabilidad. El Cliente tiene derecho a conservar su número telefónico si decide cambiar de proveedor (portabilidad), siguiendo el procedimiento establecido en la normativa de la CRT.

5.2. Procedimiento de quejas y reportes de fallas. El Cliente podrá reportar fallas, presentar quejas o solicitar aclaraciones a través de los siguientes medios:

- Teléfono: , +52 55 9020 7176, en un horario de L-V de 9:00 a 18:00 hrs.
- Correo electrónico: ServicioalCliente@ciistec.com
- Sitio web: www.ciistec.com

5.3. Tiempo de respuesta.

CIISTEC se compromete a atender y dar seguimiento a las quejas y reportes de fallas en un plazo no mayor a 48 horas[RM2.1][Ui2.2], de conformidad con lo establecido en el contrato y la normativa aplicable.

En caso de fallas técnicas, se procederá a la bonificación o reembolso proporcional según lo estipulado en el Contrato.

6. CALIDAD DEL SERVICIO Y COBERTURA

CIISTEC se compromete a prestar los servicios de forma continua y eficiente, conforme a los índices y Parámetros de Calidad establecidos por el IFT.

La información detallada sobre la cobertura geográfica de nuestros servicios (mapas de cobertura) está disponible para su consulta en las distintas páginas de internet de nuestros proveedores. Por ello cuando sea necesario conocer alguna cobertura de los servicios prestados, solicitamos se ponga en contacto con su ejecutivo de cuenta, quien le dará respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a 48 horas.

Nos comprometemos a prestar el servicio dentro del área de cobertura garantizada previamente validado.

7. TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1. Cancelación por parte del Cliente. El Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, sin necesidad de justificar su decisión. Para ello, deberá solicitarlo por escrito con 60 días de anticipación por conducto del ejecutivo de cuenta que le atienda. CIISTEC confirmará la cancelación y, en su caso, generará el cálculo de los adeudos o reembolsos correspondientes.

7.2. Cancelación por parte de CIISTEC. CIISTEC podrá dar por terminado el Contrato por causas imputables al Cliente, como falta de pago oportuno (después de un período de corte establecido en el Contrato) o por violaciones a las disposiciones legales aplicables. Notificando por escrito vía correo electrónico, indicando en su caso el cálculo de adeudos.

ECOSISTEMA TELECOM S.A. de C.V. podrá modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento para efectos de su actualización, notificando los cambios a los Clientes a través de los medios que establece el Contrato con al menos 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor.